

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif yang didukung dengan data kualitatif, dimana peneliti ini berusaha untuk mengungkapkan suatu fakta atau realita fenomena sosial tertentu sebagaimana adanya dan memberikan gambaran secara objektif tentang keadaan atau permasalahan yang mungkin dihadapi. Menurut Sugiyono (2016:347) mengartikan bahwa penelitian kualitatif adalah metode yang berlandaskan pada filsafat (*postpositivisme/interpretif*) yang digunakan untuk pada suatu kondisi obyek yang alamiah (*eksperimen*) dimana peneliti sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara gabungan (*triangulasi*), analisis data bersifat induktif / kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada *generalisasi*.

Jenis penelitian yang menghasilkan penemuan-penemuan yang tidak dapat di capai dengan menggunakan prosedur-prosedur statistik atau dengan cara kuantitatif lainnya. (Farida Nugrahani, 2014:4)

3.2 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di kantor Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Giri Tirta Cabang Gresik yang berlokasi di Jalan Jaksa Agung Suprpto no.41Gresik Jawa Timur.

3.3 Unit Analisis dan Informan

3.3.1 Unit Analisis

Menurut Hamidi (2010: 75-76) dalam Siti Aisyah (2019:33) unit analisis merupakan satuan yang di teliti bisa berupa individu, kelompok, organisasi, benda, atau suatu peristiwa sosial seperti aktivitas individu atau kelompok. Dengan begitu, maka peneliti menentukan kinerja karyawan yang mengalami penurunan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Giri tirta Cabang Gresik.

1.3.2 Informan

Informan adalah orang yang di dimanfaatkan agar memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar belakang penelitian yang dianggap orang tersebut benar-benar mengetahui permasalahan yang akan di teliti, (Moleong 2016:132). Menurut Sugiyono (2016:300) mengatakan bahwa penentuan informan yang paling sering digunakan pada penelitian kualitatif yaitu *purposive sampling* dan *snowball sampling*.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik *purposive sampling*, yang dimana untuk menentukan sampel sumber data penelitian yaitu dengan beberapa pertimbangan tertentu yang bertujuan agar data yang diperoleh nantinya bisa lebih tepat. Pertimbangan tertentu dalam arti dimana informan tersebut dianggap yang paling mengetahui tentang apa yang peneliti harapkan, sehingga dapat memberikan informasi dengan jelas dan benar(Sugiyono, 2016). Pada penelitian ini peneliti menggunakan 6 orang yang dijadikan informan yaitu 4 orang karyawan pada bagian distribusi dan gangguan pelanggan, dan 2 orang pelanggan yang menggunakan fasilitas dari PDAM.

3.4 Jenis dan Sumber Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer, Menurut Sugiyono (2016:276) sumber data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada peneliti, yang artinya yaitu data diperoleh dari penelitian secara langsung. Data dan informasi yang dibutuhkan meliputi hasil wawancara di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Giri tirta. Wawancara dilakukan dengan:

1. Bapak Zahra, Bapak Sugiyanto, dan Bapak Naim selaku staff karyawan bagian distribusi dan gangguan pelanggan untuk memberikan informasi kinerja karyawan yang mengalami penurunan.
2. Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) untuk memberikan informasi terkait kualitas pelayanan yang di berikan oleh karyawan.
3. Bapak M. Shalahudin Azmy selaku pimpinan / Ka. Subag distribusi dan gangguan pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Data sekunder

Sumber yang tidak langsung memberikan data kepada peneliti misalnya melalui orang lain atau melalui dokumen. (Sugiyono, 2016:376). Data ini menggunakan data jumlah penyelesaian tugas pengaduan pelanggan dan data keluhan pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Giri tirta. Dokumen- dokumen yang di gunakan adalah dokumen yang berhubungan dengan penelitian ini yang di dapat dari berbagai sumber meliputi data keluhan pelanggan dan data penyelesaian tugas keluhan pelanggan.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah menggunakan metode wawancara tidak terstruktur, sebab metode wawancara tidak terstruktur merupakan wawancara yang bebas dimana peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap untuk pengumpulan datanya. Pedoman wawancara yang digunakan hanya berupa garis-garis dalam permasalahan yang akan ditanyakan. (Sugiyono, 2016:378).

Wawancara tidak terstruktur dilakukan dengan mewawancarai para karyawan pada bagian distribusi dan gangguan pelanggan di Perusahaan daerah Air Minum Giri Tirta Gresik yang dijadikan informan penelitian yaitu Bapak Jimmy, Bapak Zahra, Bapak Sugiyanto, dan Bapak Naim. Wawancara ini dilakukan untuk mengetahui informasi yang telah diajukan oleh peneliti guna untuk memperoleh hasil penelitian. Peneliti mengajukan pertanyaan yang berhubungan dengan adanya penurunan kinerja karyawan yang berimbas adanya keluhan pelanggan sehingga yang nantinya akan berhubungan dengan munculnya strategi peningkatan kinerja karyawan yang akan dicari oleh peneliti.

3.6 Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun data yang diperoleh dari catatan lapangan, hasil wawancara, dan bahan-bahan lain secara sistematis agar mudah dipahami dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain atau peneliti selanjutnya.” (Sugiyono, 2016:401)

Menurut Sugiyono (2016:404), Miles dan Huberman mengemukakan bahwa aktivitas dalam suatu analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif

dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas sehingga datanya sudah jenuh atau sudah menemukan titik temunya. Aktivitas dalam analisis data terdapat 3 proses, yaitu *data reduction*, *data display*, *conclusion drawing* atau *verification*.

1. Reduksi Data (*data reduction*)

Mereduksi data adalah merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang dianggap penting dan dicari tema serta polanya, sehingga data yang telah di reduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan akan mempermudah peneliti dalam melakukan pengumpulan data selanjutnya dan mencarinya jika diperlukan.

2. Penyajian Data (*data display*)

Dalam bukunya Sugiyono (2016) Miles dan Huberman (1984) menyatakan yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif yaitu menggunakan teks yang bersifat naratif. Dengan mendisplay data, maka akan mempermudah untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan dengan apa yang telah dipahami.

3. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi (*conclusion drawing and verification*)

4. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya, tetapi jika sebaliknya kesimpulan tersebut di dukung dengan data-data yang kuat maka kesimpulan tersebut merupakan kesimpulan yang kredibel. Dengan demikian kesimpulan

kualitatif mungki dapat menjawab rumusan masalah yang telah dirumuskan sejak awal.

3.7 Teknik Keabsahan Data

Teknik keabsahan data dilakukan untuk membuktikan penelitian yang dilakukan benar-benar merupakan penelitian ilmiah sekaligus untuk menguji data yang diperoleh oleh peneliti. Kebenaran dan kredibilitas pada penelitian yang telah dilakukan harus di tetapkan secara jelas, sehingga dapat dengan mudah terselesaikan, dan peneliti bisa memanfaatkan yang lain diluar data untuk memastikan atau mengecek data yang didapat, dengan menggunakan cara Membercheck merupakan proses pengecekan data yang diperoleh peneliti dari pemberi data. (Sugiyono, 2016:442), yang bertujuan untuk mengetahui sejauh mana data yang di dapatkan oleh peneliti sesuai dengan yang diberi oleh pemberi data, sehingga data yang di dapatkan oleh peneliti bisa dikatakan kredibel.

